

# Your Rights As A Customer

## I. Rate and Service Information

YOU MAY, EITHER BY PHONE OR BY PERSONAL VISIT TO THE COOPERATIVE'S BUSINESS OFFICE LOCATED IN ROBSTOWN, TEXAS, REQUEST COPIES OF ANY PORTION OF THE COOPERATIVE'S RATE AND SERVICE TARIFFS. A NOMINAL REPRODUCTION CHARGE WILL BE MADE FOR EACH COPY AND POSTAGE WILL BE ADDED IF THE COPIES ARE MAILED.

## II. Meter Testing

As provided by the rules of NEC, you may request a test of your electric meter if you believe that the meter is not accurately reflecting your actual electric consumption. In the event you request a test more often than once in four years and the meter is not defective, you will be required to pay a charge of not more than \$50 for the test.

## III. Outstanding Bills

Under the tariff of this Cooperative, you have sixteen (16) days from the date of the bill to pay an outstanding bill before it is delinquent. However, if the sixteenth (16th) day falls on a holiday or weekend, the due date will be the next work day. An additional ten (10) days is allowed before it is disconnected for nonpayment. The cooperative may charge a late fee of up to 7%.

## IV. Termination of Service

Your electric service may be discontinued after proper notice for the following reasons:

- A. Failure to pay an outstanding bill within twenty-six (26) days of issuance.
- B. Failure to pay a delinquent account or meet the terms of a deferred payment plan.
- C. Violation of the Cooperative's rules for the use of service in a manner that interferes with the service of others, or for the operation of nonstandard equipment after the Cooperative has made every attempt to notify you of the problem and allow you to remedy the situation.
- D. Failure to comply with the Cooperative's deposit and guarantee requirements.

The Cooperative may also disconnect service at once and without notice where a dangerous condition exists, and disconnection shall remain in effect so long as the condition exists. Disconnection without notice may also be made when service is connected without authority by a person who has not made application for service or who has reconnected service without authority following termination of service for nonpayment. In instances of tampering with the Cooperative's meter or equipment, by-passing same, or other instances of diversion, service may be terminated immediately.

The Cooperative will either mail or personally deliver a written notice of termination at least ten (10) days prior to the date of disconnection. Disconnection will occur only on those days when Cooperative personnel are available to receive payment to prevent disconnection.

If you are seriously ill or will become more seriously ill as a result of termination of service, you may have your physician call or contact the Cooperative within sixteen (16) days of the issuance of the bill to report your condition. The physician must provide a confirmation letter to the Cooperative within twenty-six (26) days of the issuance of the bill and the Cooperative will refrain from terminating service for sixty-three (63) days from the issuance of the bill unless a lesser period is agreed upon. If you make a request to avoid termination under this provision, you must enter into a deferred payment arrangement. If disconnect day falls on a holiday or weekend, service will not be disconnected until the next working day.

## V. Service and Billing Disputes

If you disagree with the Cooperative regarding any aspect of the Cooperative's service, you may request a supervisory review. If you make such a request, you have five (5) days before the termination date to participate in the review before the Cooperative may terminate service if the dispute is one in which the issues may result in termination, provided that the notice has been given under standard disconnection procedures. If the billing dispute is not resolved by such review, you may appeal to the Board of Directors, Nueces Electric Cooperative, Inc. While such appeal or other resolution of a dispute is pending, you may avoid termination of service by paying the average of your monthly bill for the past twelve (12) months as determined by the Cooperative. In the event the dispute is not resolved within sixty (60) days, you must keep current all subsequent bills; the total balance is due including the disputed amount. The results of the supervisory review must be provided in writing to the customer within ten (10) days of the review, if requested.

## **VI. Alternate Payment Plans**

As a member of the Cooperative, you have a right to request alternate payment plans.

*Deferred payment plan:* If you have not been delinquent in paying your bill more than two times in the last twelve (12) months and are unable to pay all of your bill, you are qualified for a deferred payment plan. Such plan requires that you keep all subsequent bills current and pay monthly an amount not to exceed one-third of the outstanding amount. You may, but are not required to, sign this agreement, and if you do not fulfill the terms of the agreement your service may be terminated under standard termination procedures. Such breach of the agreement voids your right to a deferred payment plan or renegotiation to avoid termination. The Cooperative is not required to offer this arrangement if you have had service for less than three months.

A deferred payment plan may include a 7 percent (7%) penalty for late payment but shall not include a finance charge. The Cooperative may assess a one-time penalty not to exceed five percent (7%) on each delinquent commercial or industrial bill. No such penalty shall apply to residential. A deferred payment plan may be made by visiting the Cooperative's office or contacting the Cooperative by telephone.

*Equal Payment Plan:* the purpose of this plan is to provide qualified Residential and Commercial customers/members under 35 kW demand, excluding oil wells, the opportunity for a monthly budget payment method. The following are the qualifications/limitations:

1. Customer must demonstrate an acceptable credit rating.
2. Customer must request to be billed under this Equal Payment Plan, and
3. Customer must have a current 12 month billing history.

*Commercial Average Monthly Payment Plan (CAMP):* The Cooperative has this plan available to any current commercial member/customer (excluding oil wells and gins) who qualifies. The rules are similar to the Equal Payment Plan. Please contact the Cooperative to get the details.

## **VII. Service Reconnection**

If your service is interrupted for any of the reasons listed under Section IV, you may re-establish service when all outstanding and delinquent bills are paid and when a deposit, or upon execution of a deferred payment agreement, other evidence of payment guarantee is provided, or the violation of service rules has been corrected.

The normal office hours for reconnection are 8:00 a.m. to 4:30 p.m., Monday through Friday. After normal hours, the reconnect fee is increased.

## **VIII. Meter Reading**

If you would like information regarding the proper method for reading your electric meter, the Cooperative will provide, on request, a pamphlet with full instructions.

## **IX. Deposit Policy**

If you have been a residential consumer of any utility within the last two years, you will not be required to pay a deposit unless:

1. You have been delinquent in paying your electric bill on more than one occasion in the last twelve (12) months.
2. Had service disconnected for nonpayment.

If you are 65 years of age or older, a deposit may be waived if you do not have an outstanding balance which occurred within the last two years either with NEC or any other utility.

The deposit is limited to one-sixth (1/6) of your estimated annual electric bill. Deposits accrue interest, compounded annually, from the date it is received to the date it is returned. The interest rate is set by NEC's Board of Directors and Management. Interest will be paid to you when the deposit is returned or credited to your account. If the deposit is retained for more than one year, the Cooperative credit the interest to your account. The Cooperative is not required to pay interest on deposits refunded within thirty (30) days.

In some instances, an additional deposit may be required. The following criteria will be applied when an additional deposit is requested of a commercial consumer. If you are a commercial consumer and your actual bills are at least twice the amount of the estimated bills, and a suspension notice has been issued on a bill within the previous 12-month period, you may be required to make a new deposit within ten (10) days after issuance of written notice of termination and requested additional deposit.

If you are a residential consumer and your actual bills are at least twice the amount of your estimated bills and a suspension notice has been issued on a bill within the previous 12-month period, you may be required to make a new deposit within ten (10) days after issuance of written notice of termination and requested additional deposit.

However, in lieu of an additional deposit, you as a residential consumer, may elect to pay the current bill by the due date of the bill, provided you have not exercised this option in the previous 12 months.

In lieu of a cash deposit, you may present a letter of guarantee. However, the guarantor must be currently served by and be a member of Nueces Electric Cooperative. If service is initiated with one of these methods used as security, the letter will be voided and returned after twelve (12) consecutive residential billings if your service has not been disconnected for nonpayment and you have not been delinquent more than two times. Such voiding is the Cooperative's acknowledgment that you have established satisfactory credit. Similarly, if you have not been disconnected for nonpayment or delinquent more than two (2) times after twelve (12) consecutive residential billings, the Cooperative will automatically refund the deposit plus accrued interest either as cash or credit to your account, providing your account is current.

#### **X. Financial Assistance**

If you are unable to pay or are in need of financial assistance, Nueces Electric Cooperative will provide you with a list of agencies that may assist you in paying your electric bill.

#### **AVAILABLE ASSISTANCE AGENCIES**

Texas Department of Housing & Community Affairs - Energy Assistance Section  
P O Box 13941  
Austin, TX 78711-3941  
(512) 475-3950

#### **BEE, LIVE OAK, REFUGIO KLEBERG**

Bee Community Action Agency  
P O Box 1540  
Beeville, TX 78104-1540  
(361) 358-5530

Kleberg County Human Services  
720 E. Lee Street  
Kingsville, TX 78363  
(361) 595-8578

#### **BROOKS, JIM WELLS, KENEDY**

Community Action Corporation of South Texas (CACOST)  
P O Drawer 1820  
Alice, TX 78332-1820  
(361) 664-0145

Jim Wells County Human Services  
200 N. Almond  
Alice, TX 78332  
(361) 668-5714

#### **DUVAL, JIM HOGG, STARR, ZAPATA**

Community Action Council  
of South Texas  
P O Drawer 98  
Rio Grande City, TX 78582-0098  
(956) 487-2585

Duval County Human Services  
W. Highway 359  
Benavides, TX 78341  
(361) 256-3650

**NUECES**

Nueces County Community  
Action Agency  
4760 Old Brownsville Rd.  
Corpus Christi, TX 78405  
(361) 883-7201

Salvation Army  
1507 Mistina  
Corpus Christi, TX 78401  
(361) 884-9497

Nueces County Human Services  
604 Lincoln  
Robstown, TX 78380  
(361) 387-2544

(Help from Catholic Social Services may be obtained through local parishes.)

**XI. Nondiscrimination**

Your Cooperative provides electric service without discrimination as to a member's race, nationality, color, religion, sex, marital status or handicap. Credit history shall be applied equally for a reasonable period of time to a spouse or former spouse who shared the service. Credit history maintained by one must be applied equally to the other without modification and without additional qualifications not required of the other.

**XII. Cooperative Office & Business Hours**

Nueces Electric Cooperative, Inc., 709 East Main, PO Box 1032, Robstown, TX 78380; (361) 387-2581 or 1-800-632-9288 (NEC-WATT). Offices are open 8 a.m. to 5 p.m., Monday through Friday except holidays. The service office for reconnection is open 8:00 a.m. to 4:30 p.m., Monday through Friday.

**XIII. Special Services**

The telephone number for the teletypewriter for the deaf in Texas is 800-735-2989, Texas Relay.

# Derechos de los Comprador de Nueces EC

## I. Tardas y Servicio

SE PUEDE PEDIR POR TELEFONO O VISITA PERSONAL A LAS OFICINAS DE LA COOPERATIVA EN ROBSTOWN, TX COPIAS DE CUALQUIER PARTE DE LAS TARIFAS O REGLAS DE SERVICIO APROBADAS. HABRA UNA SUMA NOMINAL POR CADA COPIA Y FRANQUEO POSTAL SI SE LE MANDA POR CORREO.

## II. Prueba de Medidores de Consume

Usted puede pedir una prueba de su medidor de electricidad si piensa que no esta registrando su consumo actual de energia electrica. En caso de que pida otra prueba durante un periodo de menos de cuatro anos, y el medidor no se encuentra defectivo, no mas de \$50 se cobrara por la prueba.

## III. Cuentas Pendientes

Segun las reglas de la Cooperativa, usted tendra diez y seis (16) dias desde la fecha en que se envio su cuenta, para pagarla. Una Cuenta pendiente antes de que seya delincente. En caso que los 16 dias caigan en un dia de fiesta o en un fin de semana, el dia que se vence el pago es el siguiente dia de trabajo. 10 dias adicionales se le esperada antes de desconectar, por falta de pago. La Cooperativa puede calcular un pena por una vez de no mas de 7% por ciento en cada cuenta delincente.

## IV. Terminacion de Servicio

Su servicio electrico puede ser terminado despues de notificacion propia, por las razones siguientes:

- A. Por no pagar una cuenta pendiente dentro veintiseis (26) dias de la fecha, en que se envio.
- B. Por no pagar una cuenta delincente o por no cumplir con los requisitos, del plan de pago extendido.
- C. Por violar los reglas de la Cooperativa por uso del servicio, en tal manera que impide el servicio de otros o por la operacion de equipo no aprobado, dado que la Cooperativa hara todo lo posible para notificarle del problema y darle la oportunidad de corregir la situacion.
- D. Por no cumplir con los requisitos de deposito y garantia de la Cooperativa.

La Cooperativa tambien puede desconectar el servicio inmediatamente sin aviso cuando existe una condicion peligrosa. Dicha desconexion durara mientras exista la condicion. Se puede hacer una desconexion sin aviso tambien cuando el servicio es conectado sin autoridad por alguna persona que no ha hecho aplicacion para servicio electrico, o que ha reconectado el servicio sin autoridad despues de que ha sido desconectado por falta de pago. El servicio puede ser inmediatamente terminado por intervenir con el medidor o equipo de la Cooperativa o por desviar la conexcion de dicho equipo.

La Cooperativa mandara por correo o entrega personal un aviso de terminacion escrito por lo menos diez (10) dias antes de la fecha de desconexion. La desconexion van ocurrir solamente durante dias en que haiga empleados de la Cooperativa que pueden recibir pagos para prevenir desconexion.

Si usted se encuentra gravemente enfermo o debido a terminacion del servicio, resultara mas gravemente enfermo, su medico puede llamar o comunicarse con la Cooperativa tocante su condicion dentro de diez y seis (16) dias despues de que se envio su cuenta de electricidad. El medico tendra que profeer una carta de confirmacion a la Cooperativa dentro de veintiseis (26) dias despues de que se envio su cuenta de electricidad y la Cooperativa no suspendera su servicio por sesenta y tres (63) dias de cuando se envio su cuenta menos que se haiga llagado a un acuerdo de menos dias. Si hace una demanda para evitar terminacion bajo esta provision, debe entrar en un arreglo de pago retrasado. Si el dia de desconexion cae en un dia de fiesta o en un fin de semana, el servicio no será desconectado hasta que le próximo día de trabajo.

## V. Cobranza Disputadas

Si usted no esta de acuerdo con la Cooperativa sobre cualquier aspecto del servicio o de la cuenta puede pedir una revision por el supervisor. Si usted hace tal pedido, tiene cinco (5) dias antes de la fecha de terminacion para participar en la revision antes de que la Cooperativa pueda terminar el servicio, si el desacuerdo es uno que pueda resultar en terminacion siempre en que se haiga hecho un aviso bajo procesos de desconexion. Si el desacuerdo no es resuelto por tal revision, usted puede apelar a la Mesa Directiva de Nueces Electric Cooperative, Inc. Mientras este en pendiente su apelacion, usted puede evitar terminacion de servicio pagando un promedio de su cuenta mensual sobre los ultimos doce (12) meses, siendo determinados por la Cooperative. Si el desacuerdo no se ha resuelto dentro de sesenta (60) dias, tendra que pagar el balance total incluyendo la cantidad de desacuerdo. Los resultados de la revision deben de ser escritas para el miembro dentro de 10 dias de la revision, si se requiere.

## **VI. El Plan de Pago Alternativo**

Como miembro de la cooperativa usted tiene el derecho para pedir el plan de pago alternativo

*El Plan De Pago Retrasado:* Si durante los últimos doce (12) meses no ha estado delinciente en su cuentas de dos (2) veces y no puede pagar todo el total, puede calificar para un plan de pago extendido. Dicho plan requiere que se mantengan corriente las cuentas subsiguientes y mensualmente pagar una cantidad no menos de una tercer parte de el total atrasado. Si usted puede, pero no es requerido que firme este acuerdo el arreglo no se mantiene su servicio puede ser desconnectado bajo las reglas de terminacion, y perdera los derechos del plan de pago extendido o renegociacion para evitar terminacion. Si usted a tenido servicio por menos de tres meses, la Cooperativa no es requerida a ofrecerle este arreglo.

Un plan de pago retrasado puede incluir una pena de 7% por setenta por un pago tarde, pero no incluye cargos finaciales. La Cooperativa puede calcular un pena por una vez de no mas de 7% por ciento en cada cuenta delicuyente comercial o industrial. Tal pena no sera applicada a una cuenta residencial. Un plan de pago retrasado se puede hacer, o por telefono oficina de la cooperativa o puede vesitar la oficina de cooperativa.

*El plan de pago igual:* El proposito de este plan es para darle a las miembros residencial o comercial que qualifican de bajo de 35 KW incluye norias de aciate.

Los siguientes son las calificaciones/ limitaciones:

1. Cliente debe demostrar un chito valiosa aceptable.
2. Cliente debe requiereque su y se carga en cuenta bajo este Pago Igual Planea, y
3. Cliente debe tener su corriente chenta por 12 meses12 historia de la facturación del mes.

*Promedio comercial Pago Mensual Planea (CAMP):* La Cooperativa tiene este plan disponible a cualquier corriente que esta miembro comercial/ cliente (excluye pozos del aceite y ginebras) que califica. Las reglas son similar al Pago Igual Planea. Favor de contactarle a la Cooperativa para los detalles.

## **VII. Reconecclon del servicio**

Si se interrumpe su servicio por razones incluidas en Seccion IV, se puede restablecer el servicio cuando todas la las cuentas pendiente y atrasadas esten pagadas y la Cooperativa tenga un deposito o otra garantia de pago.

Las horas de la oficina normales para reconecciones son 8: 00 de la mañana a 4: 30 postmeridiano, de lunes a viernes. Después de horas normales se aumenta el honorarios del reconecciones.

## **VIII. Lectura de medidores**

Si desea informacion en como leer su medidor, la Cooperativa le dara instrucciones escritas.

## **IX. Policia de deposito**

Si usted ha sido un consumidor residencial de cualquier utilidad dentro los últimos dos años, usted no sera requerido a pagar deposito para servicio residencial si

1. usted no ha estado delincente en mas de una ocasion durante los últimos doce (12) meses y
2. su servicio no ha sido terminado por falta de pago.

Si tiene 65 años de edad o más viejo, se renuncia un ingreso el deposito es el puede pedonarsi no tiene un balance pendiente que haga ocurrido dentro de los últimos dos años con NEC o cualquier otra utilidad. Se limita el deposito a uno-sexto (1/ 6) de su estimó a la cuenta anual. Depositos aumentan interés, compuesto anualmente, de la fecha que se reciben a la fecha que se vuelve. La retos cadencia de interés son fijos por la Mesa Directiva de NEC y la Administracion. El interes va ser agregado a su cuenta. Si su deposito es grandado por mas de un año, La cooperativa le dra creto a su cuenta. La Cooperativa no se requiere pagar interés en depositos que son regredados dentro de treinta (30) días.

En unos casos se requiere pagar un deposito adicional. Se aplicarán los criterios siguientes cuando se requiere un deposito adicional de un consumidor comercial. Si es usted un consumidor comercial y sus cuentas reales son por lo menos dos veces la cantidad lascuentascalculadas, y una suspensión se ha hecho en una cuenta dentro un período previo 12-month, se le puede aviso del requiere hacer un deposito nuevo dentro de diez (10) días después de 12 mesas anteriores de aviso escrito, de terminación y deposito adicional.

Si es un consumidor residencial y sus cuentas reales son por lo menos dos veces la cantidad de las cuentas calculadas y un aviso de suspensión se a heche en una cuenta dentro un período de 12 mesas anteriores, usted puede se requerido hacer un deposito nuevo dentro de diez (10) días después tal hecho de aviso escrito de terminación y un requerido deposito adicional. Sin embargo, en lugar de un deposito adicional, usted como un consumidor residencial, elegir pagar la cuenta presente por la fecha debida de la cuenta, con tal de que no usted ha

usado esta opción en puede los 12 meses anteriores.

En ves de un deposito al contado, usted puede presentar un carta de creto o de garantia. Sin embargo, el garante debe de ser un miembro de la cooperativa de NEC. Si el servicio es iniciado, usando uno de estos metodos como seguridad, la carta sera cancelada despues de doce (12) cuentas consecutivas de servicio residencial, si su servicio no ha sido desconectado por falta de pago o si no ha estado delinquente en mas de dos (2) ocasiones. Este anualamiento es reconocido por la Cooperativa de que usted ha establecido un creto satisfacto. Igualmente, si usted no ha sido desconectado por falta de pago o delinquente en mas de dos (2) ocasiones despues de doce (12) cuentas consecutivas de servicio residencial, la Cooperativa automaticamente le regresara su deposito incluyendo interes a su cuenta, siempre que su cuenta este al corriente.

#### **X. Asistencia financiera**

Si usted no puede pagar o necesita ayuda financiera, Nueces Electric Cooperative le dadar una lista de agencias que podrian ayudarle a pagar su cuenta de electricidad.

#### **DISPONIBLES AYUDAR AGENCIAS**

Texas Department of Housing & Community Affairs -  
Energy Assistance Section  
P O Box 13941  
Austin, TX 78711-3941  
(512) 475-3950

#### **BEE, LIVE OAK, REFUGIO KLEBERG**

Bee Community Action Agency  
P O Box 1540  
Beeville, TX 78104-1540  
(361) 358-5530

Kleberg County Human Services  
720 E. Lee Street  
Kingsville, TX 78363  
(361) 595-8578

#### **BROOKS, JIM WELLS, KENEDY**

Community Action Corporation of South Texas (CACOST)  
P O Drawer 1820  
Alice, TX 78332-1820  
(361) 664-0145

Jim Wells County Human Services  
200 N. Almond  
Alice, TX 78332  
(361) 668-5714

#### **DUVAL, JIM HOGG, STARR, ZAPATA**

Community Action Council  
of South Texas  
P O Drawer 98  
Rio Grande City, TX 78582-0098  
(956) 487-2585

Duval County Human Services  
W. Highway 359  
Benavides, TX 78341  
(361) 256-3650

**NUECES**

Nueces County Community  
Action Agency  
4760 Old Brownsville Rd.  
Corpus Christi, TX 78405  
(361) 883-7201

Salvation Army  
1507 Mistina  
Corpus Christi, TX 78401  
(361) 884-9497

Nueces County Human Services  
604 Lincoln  
Robstown, TX 78380  
(361) 387-2544

(se puede obtiene Ayuda de Servicios Sociales católicos por parroquias locales.)

**XI. No Discriminacion**

Su Cooperativa le da servicio electrico a un miembro sin discriminacion a la raza, nacionalidad, religion, color, sexo, o estado matrimonial o por estar invalido. Se aplicará la historia de creto igualmente por un período razonable de tiempo a un esposo o esposo anterior que compartio el servicio. Historia de creto mantuvo por uno se debe aplicar igualmente al otro sin modificación y sin calificaciones adicionales no es requerido del otro.

**XII. Horas De Negocio de La Oficina De La Cooperativa**

Nueces Electric Cooperative, Inc., 709 East Main Street, Robstown, TX 78380; (361) 387-2581 or 1-800-632-9288 (NEC WATT). Las oficinas estan abiertas 8 a.m. hasta 5 p.m., lunes a viernes, con excepcion de las fiestas. La oficina de reconecciones esta abierta 8 a.m. hasta 4:30 p.m., lunes a viernes.

**XIII. Servicios especiales**

Personas incapacitadas como sordumudos, Tejas les extiende su servicio de un numero telefono especial, 800-735-2989, Texas Relay.